



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement de la dématérialisation des inscriptions au permis de conduire

Question écrite n° 5016

Texte de la question

Mme Valérie Lacroute attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les inquiétudes exprimées par les exploitants d'autoécole face aux difficultés posées par la dématérialisation des inscriptions au permis de conduire. Cette dématérialisation visait un objectif louable, simplifier les inscriptions et raccourcir les délais. Or on observe l'exact inverse. L'inscription et la formation au permis de conduire prend plus de temps qu'avant. Depuis la mise en place de cette procédure le 6 novembre 2017, le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) gérant ce système connaît de nombreux dysfonctionnements qui sont extrêmement pénalisants tant pour les professionnels du secteur que pour les candidats. Ainsi, il apparaît notamment que des dossiers validés sont non conformes, que les délais de traitement des dossiers sont inconnus et variables, que les dossiers parviennent aux autoécoles sans numéro NEPH, que des dossiers en cours d'instruction sont bloqués sans raison empêchant ainsi les candidats de se présenter aux épreuves théoriques et pratiques. Le numéro d'appel de l'ANTS est inefficace, les courriers envoyés restent sans réponse, le nombre de demandes bloquées est sans précédent. Cela a aussi des conséquences préjudiciables pour les entreprises de transport du fait du retard d'entrée en formation pour les chauffeurs poids lourds. Elle lui demande donc ce qui est prévu pour rétablir dans les meilleurs délais le fonctionnement du site d'inscription dématérialisée à l'examen du permis de conduire.

Texte de la réponse

Le plan préfecture nouvelle génération (PPNG) a conduit à rendre obligatoire l'usage des téléprocédures pour toute demande de permis de conduire à compter du 6 novembre 2017. Depuis cette date, plus de deux millions de demandes en ligne ont été traitées démontrant que la dématérialisation des demandes de permis est pleinement opérationnelle. En outre, une demande dématérialisée de permis de conduire s'avère plus rapide et plus simple qu'une demande en mode matérialisé qui exigeait un déplacement physique auprès des guichets des préfectures. Si des dysfonctionnements ont pu être constatés lors du déploiement du dispositif dans les départements pilotes (Creuse, Val-d'Oise, Haut-Rhin et Vendée de mai à novembre 2017), le ministère de l'intérieur et l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) se sont pleinement mobilisés pour les corriger rapidement afin de limiter les conséquences pour les usagers. C'est ainsi que des évolutions ont été régulièrement apportées au site avec un accompagnement particulier des écoles de conduite. Celles-ci conservent en effet un rôle important pour accompagner leurs élèves en réalisant ces démarches administratives pour leur compte. Ce rôle a été rappelé dans la communication qui a accompagné ce plan. En outre, des réunions d'information à l'attention des écoles de conduite ont été organisées dans tous les départements par les services en charge localement de l'organisation des examens du permis de conduire et un guide pratique leur a été diffusé. D'autres actions ont été entreprises pour aider les écoles de conduite et faciliter l'enregistrement des demandes sur le site de l'ANTS, notamment à la demande de leurs organisations professionnelles, telle que la mise en place d'un numéro d'appel spécifique (coût d'un appel local), la possibilité de s'adosser à un mandat « papier » signé de l'élève pour autoriser son école de conduite à valider les démarches en son nom et la validation par l'utilisateur de la création de son compte ANTS portée de 24h à 7 jours.

Une foire aux questions (FAQ) a été diffusée. À ce jour, la quasi-totalité des écoles de conduite disposent d'un compte professionnel auprès de l'ANTS. Par ailleurs, des points numériques ont été mis à disposition des usagers dans les préfectures, sous-préfectures et seront étendus prochainement aux maisons de service public, pour les aider à faire leurs démarches en ligne. Les usagers disposent également de la possibilité de contacter un serveur vocal interactif (34 OO) qui rappelle les différentes téléprocédures et permet d'être mis en relation avec un téléopérateur si nécessaire. Enfin, le site service-public.fr est régulièrement mis à jour pour renseigner au mieux les usagers et les écoles de conduite. S'agissant des conducteurs routiers professionnels, le traitement de leurs demandes est priorisé et des consignes claires ont été rappelées aux agents instructeurs dès la mise en œuvre des centres d'expertise et ressources titres (CERT) permis de conduire. Enfin, le ministère de l'intérieur reste très attentif à l'amélioration des démarches en ligne en prenant en compte les remontées faites par les écoles de conduite et les usagers. C'est ainsi que plusieurs évolutions ont été réalisées ou sont attendues en 2018 pour compléter et perfectionner les téléprocédures permis de conduire.

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Lacroute](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5016

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 9 juillet 2018

Question publiée au JO le : [6 février 2018](#), page 884

Réponse publiée au JO le : [28 août 2018](#), page 7629